

EVENEMENTS GRAVES EN ENTREPRISE

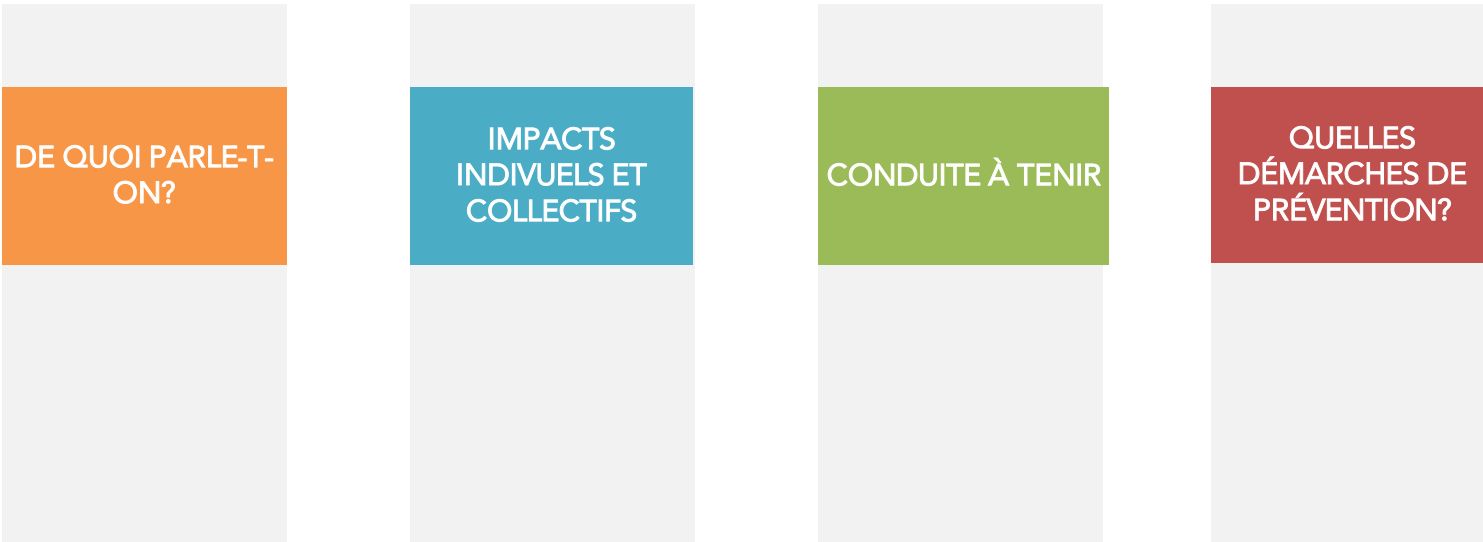
QUE FAIRE?

LE RÔLE DE L'EMPLOYEUR



Magali Chevassu- Psychologue
06 83 43 99 71 m.chevassu@aismt13.fr

EVENEMENTS GRAVES EN ENTREPRISE



DE QUOI PARLE T'ON ? QU'EST-CE QU'UN ÉVÉNEMENT GRAVE?

Confronte à la mort

Introduit une rupture

Modifie le cours du temps


Peut être d'origine matérielle ou interpersonnelle

SINISTRALITÉ CPAM 2022

| Sinistralité | Salariés | Accidents | Avec arrêt de travail et / ou incapacité | Incapacité permanente | Décès |
|----------------------|---------------------|-----------|--|-----------------------|----------------------------------|
| Accidents du travail | Environ 19 millions | 788 604 | 564 189 | 34951 (0,18%) | 738 (dont 37 suicides) (0,0038%) |
| Accidents de trajet | | 127 297 | 89483 | 5876 | 286 |



accidents graves « rares », on peut attendre « longtemps » avant de s'apercevoir des problèmes de sécurité dans une organisation



On a donc une meilleure vue de la situation si l'on surveille les accidents bénins, les presque-accidents et les situations dangereuses (même en absence d'événement inquiétant), c'est-à-dire les « signaux faibles ».

Attention toutefois, les accidents les plus graves sont souvent de nature différente des accidents bénins, et sont parfois le fait de personnes « bien notées », c'est-à-dire n'ayant pas au quotidien des attitudes à risque = il ne faut pas se contenter de réduire le nombre d'incidents mais s'attaquer aux deux extrémités de la pyramide.

PARTICULARITES DES AGRESSIONS INTERPERSONNELLES



Une agression au travail entraîne un arrêt moyen de 114j (66j en moyenne pour les autres AT)

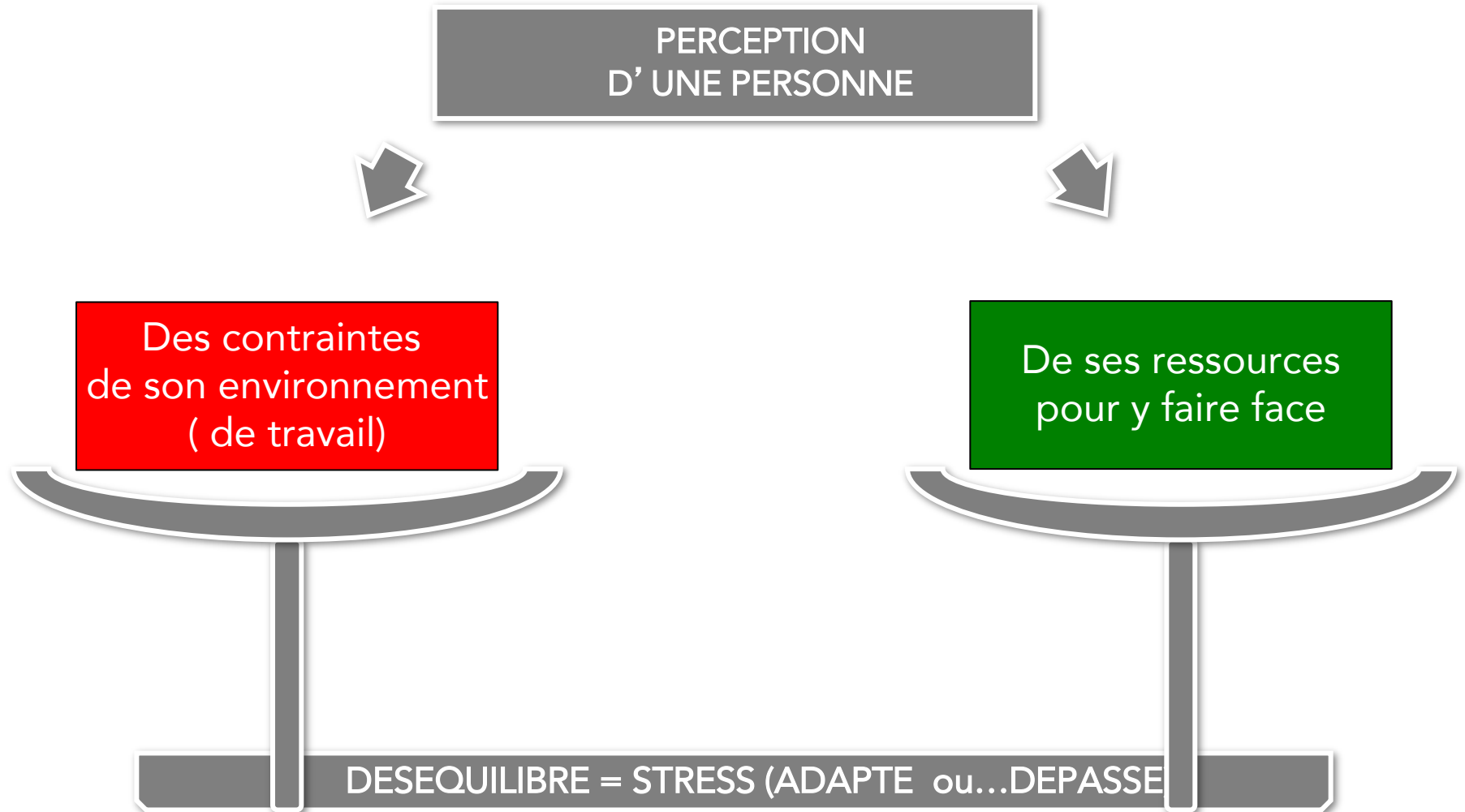


Un trouble psychosocial reconnu en maladie professionnelle entraîne un arrêt moyen de 422 jours contre 268 jours pour l'ensemble des pathologies professionnelles

Source: publication CARSAT Hauts de France 2020

L'agression interpersonnelle induit une rupture avec les idéaux de justice, impacte la capacité à faire confiance et induit un sentiment de déshumanisation

RÉACTIONS POSSIBLES : LE STRESS COMME MÉCANISME D'ADAPTION



RÉACTIONS INDIVIDUELLES

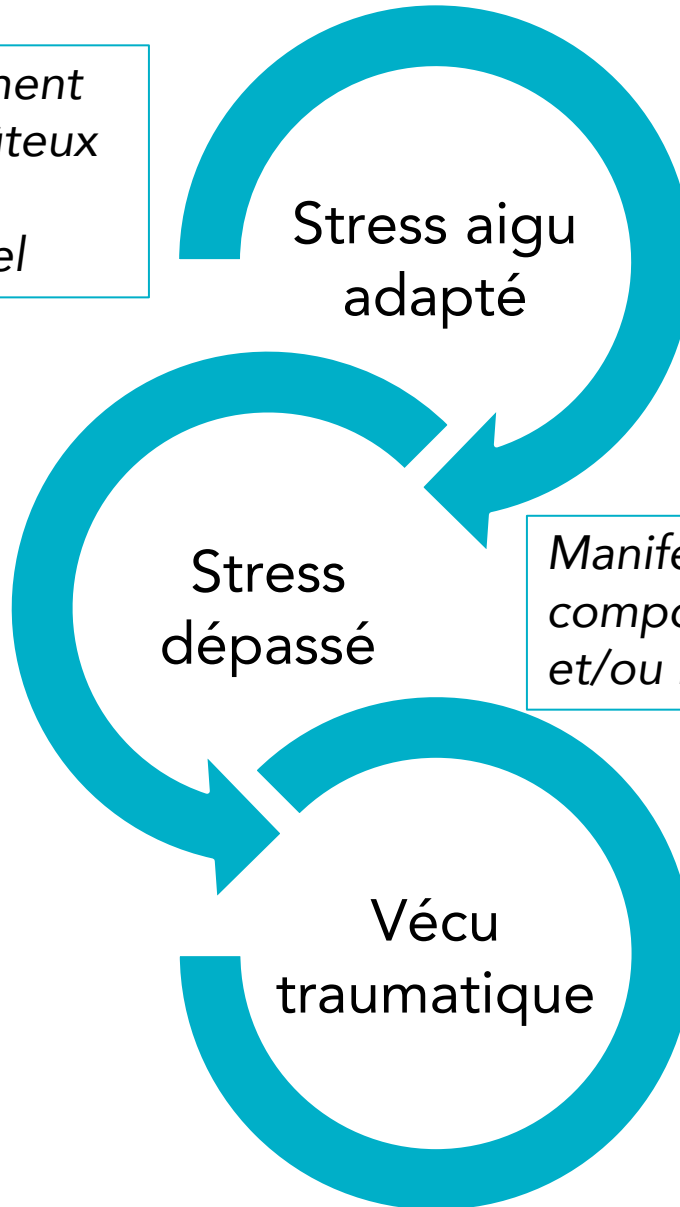
Transitoire, mobilise rapidement les énergies disponibles, coûteux pour l'organisme sur le plan cognitif, émotionnel, corporel

Stress aigu adapté

Stress dépassé

Manifestations comportementales inefficaces et/ou inadaptées

Vécu traumatique





UNE QUESTION DE TEMPS

La gravité de l'événement n'a aucun caractère prédictif sur les réactions

Rester vigilant au possible long délai d'apparition des troubles

STRESS POST-TRAUMATIQUE : > 4 SEMAINES



Le vécu de mort, d'arbitraire, d'impuissance; La culpabilité, l'effroi, l'horreur; L'altération du sentiment d'appartenance



Rupture: avant/après (modifications comportementales ou cognitives...)



Syndrome d'hypervigilance, évitements phobiques



Le syndrome de répétition: Reviviscences (flash backs, cauchemars...)



Le syndrome d'évitement : Perte de la qualité de vie (troubles cognitifs, perte de confiance et de motivation)



Troubles émotionnels, troubles du sommeil

LES RÉACTIONS COLLECTIVES

Risque de clivage du collectif: variabilité individuelle dans les réactions, incompréhension, degrés d'exposition différents

Se méfier des postures de déni... ou d'excitation pulsionnelle des non-impliqués

Risque de Désorganisation : revendications, prises d'initiatives, sentiment de victimisation secondaire

Inscription dans l'histoire institutionnelle

Le « tabou »



TYPES D'IMPACTS

Tout événement grave ne donnera pas lieu à un stress post-traumatique

En revanche, les conséquences peuvent se décliner ainsi:

FRAGILISATION DE L'INDIVIDU

- ✓ Le choc psychologique
- ✓ Arrêts de travail
- ✓ Inadaptation au poste

FRAGILISATION DU COLLECTIF DE TRAVAIL (et de l'employeur)

- ✓ Ricochet / témoin
- ✓ Déstabilisation psychologique
- ✓ Absentéisme
- ✓ Surcharge / modification planning
- ✓ Démobilisation collectif
- ✓ Dégradation climat social
- ✓ Nuit à la QVT
- ✓ gestion remplacement
- ✓ Coût supplémentaire
- ✓ A failli à son rôle de protecteur

Réponses immédiates adaptées:
Choc, Douleur, Peur, Impuissance

Réponses immédiates inadaptées:
Sidération (effroi, horreur...), fuite panique, agitation désorganisée, comportements automatiques, dissociation...

Réponses immédiates adaptées:
-Comportements organisés d'entraide
-Respect d'une hiérarchie

Réponses immédiates inadaptées:
-Dissolution de la hiérarchie
-Panique
-Fuite centrifuge,
-Peur de suicides collectifs...

Réponses différées adaptées:
Résilience

Réponses différées inadaptées:
PTSD
Comorbidité

Réponses différées adaptées:
-Comportements de prévention
-Exercices réguliers...

Réponses différées inadaptées:
-Populations « traumatisées », tentant d'exorciser le traumatisme (cadavre dans le placard)

CONDUITE A TENIR / LIMITER LES CONSÉQUENCES PRÉVENIR L'AGGRAVATION DES TROUBLES

L'événement exceptionnel demande
une réponse exceptionnelle
**MAIS QUI GARDE SA LOGIQUE
INTERNE +++**

Absence de pensée, réponse
aberrante du système

=

Image de chaos pour les victimes
Altération de l'appartenance



POSITIONNEMENT MANAGÉRIAL

Témoigner Soutien et Empathie

- Echanger sur l'événement en laissant au collaborateur la liberté de parler ou de se taire et d'exprimer ce qu'il ressent
- Considérer la personne dans sa globalité et pas uniquement en tant que victime
- Accepter une certaine agressivité, en mettant des limites calmement si besoin
- S'autoriser à se sentir impuissant face à la souffrance de l'autre
- Engager une discussion authentique qui s'attache à repérer les ressources de la personne (ce qui implique que le manager se soit informé en amont sur les caractéristiques de l'ESPT, sinon la personne risque de ne pas se sentir autorisée à parler de son vécu traumatique)
- Mesures de sécurisation et recherche des causes à froid

Eviter

- Minimiser l'ampleur de l'événement et de ses conséquences
- Critiquer les comportements de la personne
- Renforcer la culpabilité des victimes par la recherche des causes
- Blâmer pour l'apparition ou la persistance d'un trouble
- Confronter le collaborateur anxieux à des choses qu'il a peur de faire
- Les petites phrases bien intentionnées qui font mal : «tout ça c'est du passé, il faut oublier», «je me mets à ta place», «allez pense à autre chose!», «tu n'as pas de raison de t'en faire, ou de culpabiliser...»

BESOINS DES VICTIMES ET VICTIMISATION SECONDAIRE

INFORMATION

- Progression du dossier
- Fonctionnement ...

 **Contribue à restaurer le sentiment de contrôle**

PRATIQUES

- Procédures assurances
- Procédures RH (congés, AT, avances sur salaire...)

 **Combat le sentiment d'impuissance**


REPARATION

- Compensation financière
- Reconnaissance AT

 **Ré humanisation symbolique**


SOUTIEN PSYCHOSOCIAL

- Empathie
- Traitement respectueux
- Validation du vécu
- Présence...

 **Restore la capacité à faire confiance, le sentiment d'appartenance, contre le sentiment d'isolement**

STATUT DANS LE SYSTEME PENAL

- Reconnaissance sociale

 **Réhumanise, restaure le sentiment de contrôle**

PROTECTION

- Mettre en place des procédures pour limiter le risque de répétition

 **Sécurise, combat le sentiment de vulnérabilité**

Les réactions institutionnelles post – événement grave peuvent à elles seules créer un impact traumatique



Le manque d'intérêt, faire comme si l'événement n'avait pas d'importance, exprimer le sentiment de perdre son temps (blagues, distance, froideur, manque de réaction)...génèrent un sentiment de rejet, d'isolement et consolide le vécu traumatique

S'ORGANISER : BOITE A OUTILS

Les réponses administratives : Doc employeurs AISMT13

- **Organiser les secours**
- **Communiquer** sur l'événement et les suites des différents dispositifs d'enquête (police, CSE,...)
- **Déclarer** l'accident à la caisse primaire de l'assurance maladie (qui informera l'inspection du travail)
- **Inform**er le médecin du travail s'il n'a pas pu être dans l'équipe de crise
- **Réunir rapidement un CSE** extraordinaire ou les délégués du personnel pour analyser l'accident
- **Réfléchir** à l'évolution des dispositifs de sécurité en place et entamer une réflexion sur les conditions de travail
- **Récupérer certains documents** dans les plus brefs délais (contrat de travail, qualification de la victime, formations, document unique, aptitude médicale...)

La prise en charge de l'humain:

- Prendre contact avec le partenaire compétent (médecine du travail, CUMP, Numéro vert, cabinet privé...) pour l'organisation d'un dispositif adapté:
 - Collectif
 - Individuel (visite au MDT à la demande de l'employeur, contact psy...)

- **Cellule d'Urgence Médico-Psychologique (CUMP)**

Hôpital de la Conception

145 Bd Baille

04 91 43 50 47

- **Tissu associatif**

- AVAD (marseille, Aubagne, la Ciotat, Allauch, Plan de Cuques)

- APERS (Pays d'aix, arlésien et salonais)

- **Police Nationale :**

Division Centre : arr. 1, 4, 5, 6 et 7

Division Nord : arr. 2, 3, 13, 14, 15, 16 et Septèmes-les-Vallons

Division Sud : arr. 8, 9, 10, 11, 12 et Allauch

LE DÉBRIEFING : CRITÈRES D'EXCLUSION



Groupes non constitués : altération du sentiment d'appartenance, à l'origine même du phénomène traumatique



Injonctions contradictoires: savoir arrêter l'activité le temps du soin



Personnes indirectement concernées, n'ayant pas vécu l'événement: l'objectif est la baisse de la charge émotionnelle (et non l'augmentation!)



Personnes non volontaires : faire confiance au sujet pour savoir ce dont il a besoin



Trop tôt, trop fort impact: risque de répétition traumatique car débriefing = technique « cadrée » et « codifiée »

NOTRE EXPÉRIENCE

12500 ADHÉRENTS = ENVIRON UNE VINGTAINNE DE DEMANDES / AN

Décès Brutaux hors temps de travail

- Visites médicales
- Consultations psychologiques au centre médical

Accidents graves du travail
(ayant entraîné la mort ou le
handicap définitif de la victime)

- Interventions collectives : debriefings ou groupes de paroles (si témoins/impliqués) sur site
- Consultations individuelles (manager, collègue absent) au centre médical
- Interventions collectives lors du retour du salarié

Braquages avec arme

- Visites médicales/infirmières
- Debriefings individuels sur site
- Consultations individuelles

Violences / Incivilités

- Groupes de parole
- Sensibilisations à la gestion de l'agressivité

PREVENIR

AGIR POUR ÉVITER QUE
L'ÉVÉNEMENT NE SURVIENNE

OUTILLER LES EQUIPES POUR
MIEUX FAIRE FACE AUX
RISQUES

FAVORISER LES SENTIMENTS
-D'ACCOMPLISSEMENT
-D'APPARTENANCE
-DE POUVOIR AGIR





**La stabilité / la
prévisibilité**

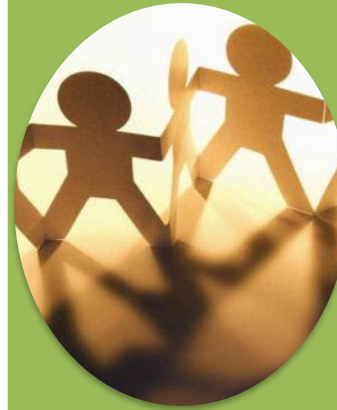
Qualité de
l'information et la
communication



**L'anticipation
expérimentée**

Gestion et
évolution des
compétences

Sentiment de
contrôle



**Solidarité dans le
travail**

Savoir faire
partagés

Liens

Appartenance

Responsables
« outillés »



**Charge mentale
adaptée**

Sentiment
d'efficacité et de
contrôle

Limite le risque
d'erreur et
d'accidents



**Politique
sécuritaire**

Dialogue social

ORGANISER LE TRAVAIL DE MANIÈRE À FAVORISER:

attention

L'acceptabilité du risque évolue selon les valeurs, les croyances, les connaissances scientifiques, la législation et les mentalités, la position dans l'organisation, la profession exercée, les expériences, etc.

Importance de l'expérience de la peine et de la lutte

⚠ **Accepter les réactions** de détresse émotionnelle, sans jugement ou sans crainte de l'effondrement.

L'idée n'est pas de les effacer, mais d'aider le salarié à en faire quelque chose de constructif, individuellement et collectivement.





**KEEP
CALM
AND
MERCI DE
VOTRE ATTENTION**